"Capra sarai tu e anche maleducato!!": insulto e interazione nei commenti Facebook

Paolo Orrù
Università di Debrecen
paolo.orru@arts.unideb.hu

Riassunto

Le interazioni sui social media sono contraddistinte dall'immediatezza comunicativa e da un'intrinseca dialogicità che spesso sconfina in situazioni di aperto contrasto che possono condurre anche all'insulto. Verranno prese in esame le interazioni tra gli utenti in un vasto corpus (130milioni di parole) di commenti raccolti nelle pagine dei tre leader politici più rappresentativi degli ultimi anni: Renzi, Salvini, Di Maio. L'argomento politico è stato scelto poiché scatena con facilità vivaci polemiche: coinvolge l'identità e i valori degli interlocutori e alimenta il senso di appartenenza a un gruppo. L'obiettivo è di analizzare le interazioni offensive online nelle sezioni dei commenti estratte da tre pagine a tema politico. Verranno esaminate le categorie semantiche prevalenti negli insulti tra gli utenti; i tipi di reazione e le strategie impiegate per rispondere all'offesa; il contributo alla realizzazione dell'atto per mezzo degli strumenti peculiari del mezzo.

Parole chiave: insulto; pragmatica; Facebook; politica; italiano; commenti; interazione.

Abstract. ***"Capra sarai tu e anche maleducato!!": insult and interaction on Facebook comments***

The interactions on social media are characterized by communicative spontaneity and an inherent dialogicity that often degenerate into situations of open contrast that can even lead to insult. Interactions between users will be examined in a vast body (130 million words) of comments collected in the pages of the three most representative Italian political leaders of the last few years: Renzi, Salvini, Di Maio. The political topic was chosen because it easily triggers lively controversy: it involves the identity and values of the interlocutors and sustains the sense of belonging to a group. The goal is to analyze offensive interactions online in the comment sections extracted from three political-themed pages. The semantic categories prevailing in insults among users will be examined; the types of reactions and strategies used to respond to the offense; the contribution to the realization of the act by means of the specific tools of the medium.

Keywords: insult; pragmatics; Facebook; politics; Italian language; comments; interaction.

https://doi.org/10.5565/rev/qdi.481 ISSN 1135-9730 (paper), ISSN 2014-8828 (digital)

VISIT…

> Sono un romantico utopista. Sogno un mondo dove si possa dare dell* stronz* a chi lo merita senza distinzione di genere, razza, religione (Utente Facebook)

1. Introduzione

I social media sono quotidianamente stigmatizzati per l'alto tasso di conflittualità e per la violenza verbale che vi circolano. Tali considerazioni sono spesso dovute a un atteggiamento di rifiuto e critica che colpisce tutte le nuove tecnologie e che tende a enfatizzarne gli aspetti più critici. È altresì vero che la struttura dei social network e del web 2.0 è intrinsecamente votata al confronto con l'altro; le reti sociali hanno aperto le porte alla possibilità di entrare in contatto con migliaia di individui con cui non avremmo mai pensato di interagire: persone simili a noi, con cui condividiamo interessi, valori, idee, ma anche persone di altre religioni, idee politiche, etnie con cui è assai facile entrare in contrasto in un banale scambio di opinioni. L'immediatezza con cui è possibile accedere al mezzo e la sensazione di (apparente) anonimato e di disinibizione (sia essa intesa in senso positivo o negativo, cfr. Suler, 2004) associata all'esperienza online fanno sì che gli utenti avvertano in tali spazi una maggiore libertà di espressione, libertà che può presto tradursi in attacco e offesa quando l'oggetto del contendere è particolarmente sensibile.

Da un punto di vista pragmatico-linguistico, molti dei canali di comunicazione del web basati sulla forma scritta sono orientati verso un'intrinseca dialogicità:

> Molte delle applicazioni che sono state ideate fin dall'inizio dello sviluppo di internet sono di natura dialogica, cioè favoriscono l'interazione verbale umana. Se dovessimo dire quali sono gli elementi di novità assoluta del web rispetto alla scrittura tradizionale, di nuovo citeremmo l'interattività, caratteristica che, in termini linguistici, meglio definiremmo dialogicità, cioè propensione al dialogo, a costruire testi meno autonomi e più orientati allo scambio bidirezionale (Fiorentino, 2018, p. 65).

Il partecipare alla stessa serie di commenti a un post su Facebook, ad esempio, è paragonabile al prendere parte a una conversazione, pubblica e allargata virtualmente a tutti gli iscritti della piattaforma, ma pur sempre una conversazione secondo la definizione di Herring: "any exchange of messages between two or more participants, where the messages that follow bear at least minimal relevance to those that preceded or are otherwise intended as responses" (2011, p. 1). Le "conversazioni scritte sui social media" (Spina, 2016) condividono del resto diversi tratti tipici con la comunicazione faccia-a-faccia: immediatezza espressiva; scarsa pianificazione; tendenza all'informalità; minore attenzione alla forma.[1]

1. Sono ormai numerosi i contributi sulla definizione delle caratteristiche della CMC, si vedano in ambito italiano almeno Pistolesi (2004); Bazzanella (2005); Fiorentino (2011); Prada (2015); Spina (2016).

La combinazione di questi aspetti (dialogicità, immediatezza espressiva, facilità di accesso, pluralità degli interlocutori e dei temi) dà vita a innumerevoli situazioni in cui l'insulto e il contrasto possono emergere piuttosto agevolmente.

Gli insulti sono atti linguistici scortesi[2] normalmente destinati a ferire il destinatario, in genere attraverso parole o frasi che ne prendono di mira e degradano l'aspetto fisico, l'abilità mentale, il carattere, il comportamento, le credenze religiose, l'appartenenza politica, l'etnia, le relazioni familiari e sociali (Allan & Burridge, 2006, p. 79).

Negli studi sulla scortesia, gli insulti sono considerati da Culpeper (1996, 2011) tra gli atti espressamente designati a minacciare la faccia positiva (Brown & Levinson, 1987) dell'interlocutore.[3] Mirano, cioè, a ledere apertamente l'aspettativa che le persone hanno di vedere riconosciuta e approvata la propria immagine sociale. Nella prospettiva del continuum tra politeness e rudeness elaborato da Kienpointner (1997) le interazioni che analizzeremo in questo contributo si situano decisamente tra i comportamenti definiti di *non-cooperative rudeness*, posti a una delle estremità dello spettro (che comprende nell'ordine *total cooperation* – *politeness*, *over politeness*, *cooperative rudeness*).[4] Si tratta di comportamenti comunicativi competitivi volti a turbare la relazione tra gli interattanti, e che impediscono di raggiungere l'obiettivo di uno scambio comunicativo soddisfacente creando un'atmosfera di reciproca ostilità (Kienpointner, 1997, p. 259).

Dal punto vista pragmatico hanno una valenza illocutoria fortemente espressiva, ma con una componente verdittiva (Alfonzetti, 2017, p. 93), ovvero esprimono un giudizio sul proprio interlocutore. L'insulto non si esaurisce, però, nell'individuazione dell'atto locutorio (una parola, una frase offensiva) e nel riconoscimento della forza illocutoria (l'intenzione di ferire), per la sua riuscita è altrettanto importante la valutazione dell'effetto perlocutorio sul destinatario del messaggio (Jucker & Taavitsainen, 2000, pp. 72-73). Ci rifacciamo quindi a una visione partecipata e co-costruita del discorso,[5] per cui un atto linguistico è interpretabile solo attraverso l'indagine delle varie mosse

2. Per una dettagliata discussione degli studi sulla *impoliteness* si veda Culpeper (2011).
3. Culpeper adotta una serie di categorie speculari a quelle di Brown e Levinson: a *bald on record*; *positive politeness*; *negative politeness*; *off-record*; *withold the FTA* corrispondono *bald on record impoliteness*; *positive impoliteness*; *negative impoliteness* e *sarcasm/mock politeness*. Nel nostro caso si tratta, dunque, di strategie di *positive impoliteness* (cfr. Culpeper, 1996, pp. 355-358).
4. Cfr. soprattutto pp. 257-258. In quest'ottica la scortesia non è semplicemente una deviazione dalla norma della *politeness*, ritenuta come atteggiamento neutro tra i parlanti dalle teorie sulla cortesia (Brown & Levinson, 1987; Grice, 1975; Leech, 1983). Va considerata piuttosto come un'altra parte essenziale della comunicazione quotidiana e assume una varietà di forme che possono anche contribuire in alcuni contesti alla cooperazione comunicativa tra gli interlocutori.
5. Per una rassegna degli approcci discorsivi all'analisi della cortesia e della scortesia si veda Mills (2011).

conversazionali intraprese sia dal mittente sia dal destinatario nella specifica situazione comunicativa.

La compresenza nel contesto comunicativo è uno degli elementi che caratterizzerebbero l'atto linguistico dell'insulto secondo Alfonzetti (2017, pp. 90-91); ciò pone alcune complicazioni teoriche per un'indagine pragmatica di un social network come Facebook. Si tratta di una forma di interazione dialogica, ma scritta, asincrona e a distanza. Chi apre il canale attraverso un commento perde in parte il controllo sulla conversazione: chiunque abbia accesso al mezzo, se si tratta di una pagina pubblica, può rispondere e inserirsi nell'interazione. Anche se il dialogo può essere abbandonato senza preavviso, abbandono segnalato solamente dall'assenza di ulteriori risposte, permane la possibilità di rispondere in un secondo momento anche molto distante nel tempo. Il canale può essere poi chiuso arbitrariamente in qualsiasi momento con l'eliminazione del commento da parte dell'autore o di un moderatore. Le risposte possono essere altresì modificate o cancellate dall'autore. Tutto ciò rende complicato definire i confini spazio-temporali dell'evento comunicativo. Viceversa, la persistenza delle conversazioni scritte sui social media offre almeno il vantaggio di poter raccogliere[6] e archiviare per l'analisi una miriade di situazioni comunicative spontanee.

Il nostro obiettivo è quello di analizzare le interazioni offensive online nelle sezioni dei commenti estratte da tre pagine a tema politico (cfr. § 2.1). Esamineremo le categorie semantiche prevalenti negli insulti tra gli utenti; i tipi di reazione e le strategie impiegate per rispondere all'offesa; il contributo alla realizzazione dell'atto per mezzo degli strumenti peculiari del mezzo.

2. Corpus e metodologia

2.1 Corpus

Il corpus è composto da commenti alle pagine Facebook dei tre leader più rappresentativi della politica italiana degli ultimi anni: Matteo Renzi, Matteo Salvini, Luigi Di Maio. Si tratta di un vasto insieme di testi, circa 130 milioni di parole. I commenti sono stati scaricati in modo automatico attraverso un'applicazione[7] e sono totalmente anonimizzati per motivi di privacy. I commenti vengono archiviati automaticamente in un file che riporta il testo di ogni post a cui essi pertengono, il collegamento alla pagina web del post, un codice associato a ogni singolo commento. Incrociando l'indirizzo web del post e i codici dei commenti è possibile ricostruire un url che conduce al commento desiderato e consente di verificare le effettive interazioni tra gli utenti.

6. Zappavigna (2018), con particolare riferimento a Twitter, le ha definite *searchable talk*.
7. Si tratta di Netvizz, un'applicazione elaborata dalla Digital Methods Initiative dell'Università di Amsterdam. È possibile scaricare un certo numero di post pubblicati in una pagina o un gruppo Facebook, comprensivi di commenti, url, condivisioni, apprezzamenti e reazioni. Si veda Rieder (2013) per una descrizione più dettagliata.

I post raccolti coprono l'intero 2018 e sono selezionati in modo automatico dall'applicazione.

	Numero commenti	Numero post	Parole	Consistenza
Di Maio	4.702.864	721	46.879.652	35.22%
Renzi	1.994.717	535	21.795.958	16.37%
Salvini	5.631.124	955	64.434.506	48.41%
Totale	12.328.705	2.211	133.110.116	100,00

Tabella 1: Corpus

L'argomento politico è stato scelto poiché scatena con facilità vivaci polemiche: coinvolge l'identità e il sistema di valori personale degli interlocutori e alimenta il senso di appartenenza a un gruppo.

I commenti sono testi generalmente brevi (ma non vi è un limite di caratteri) che qualsiasi utente può pubblicare sotto uno scritto, una foto, un video del gestore della pagina. Si può rispondere a qualsiasi commento generando nuove ramificazioni. Si tratta di una dinamica percepita come fortemente dialogica: non si esprime solamente un punto di vista, a volte si saluta l'autore del post, gli si pongono domande (anche non attinenti all'oggetto della discussione) o lo si insulta, si interviene a supporto o critica al commento di un altro utente o, come vedremo, ci si scambia offese. Ci interesseremo quindi delle risposte di singoli utenti ai commenti di altre persone.

2.2 Metodologia

Per rintracciare le interazioni conflittuali tra gli utenti in un corpus così vasto è stato necessario predisporre una lista di insulti da ricercare attraverso il software.[8] L'elenco è stato composto in tre modi: alcune parole sono derivate dall'intuizione personale; un'altra cospicua parte è stata elicitata a partire dalla lista di *parole per ferire*,[9] stilata da Tullio De Mauro (2017), che comprende un abbondante ventaglio di insulti suddivisi per area semantica; infine, l'elenco è stato integrato scorrendo la lista di frequenza delle parole del corpus per ricavare ulteriori forme. Sono state ricercate anche le varianti morfologiche: si tratta, dunque, di un inventario piuttosto ampio, circa mille vocaboli, sebbene non esaustivo. Tale misura rende impossibile in questa sede una dettagliata disamina; ci limiteremo ad alcuni termini tra quelli più significativi per frequenza e potenziale offensivo. Riportiamo di seguito le categorie[10] principali con solo alcuni esempi tra i più rilevanti.

8. Il corpus è stato interrogato attraverso la piattaforma Sketch Engine, www.sketchengine.eu.
9. L'articolo in questione è la rielaborazione del contributo offerto da De Mauro ai lavori della commissione parlamentare "Jo Cox" (https://www.camera.it/leg17/1264), incaricata di investigare le forme del discorso dell'odio nelle sue varie declinazioni.
10. Singoli insulti possono appartenere a più categorie, il cui confine non può essere definito nettamente in alcuni casi: si pensi a *deficiente*, che può appartenere tanto all'area più generale dell'intelletto, quanto a quella più specifica della disabilità.

Intelletto: *coglioni*, *idioti*, *imbecilli*, *idiota*, *imbecille*, *stupidi*, *cretini*, *cretino*, *scemo*, *scemi*, ecc.
Aspetto fisico: *brutta*, *brutto*, *cesso*, *brutti*, *brutte*, *cessi*, *cessa*, *bruttissima*, *gobbo*, *grasse*, ecc.
Moralità: *delinquenti*, *buffone*, *bastardi*, *pagliaccio*, *buffoni*, *pagliacci*, *cialtroni*, *ipocriti*, *bugiardo*, *delinquente*, ecc.
Cultura ed educazione: *ignorante*, *ignoranti*, *incapaci*, *incapace*, *analfabeti*, *maleducato*, *analfabeta*, *maleducati*, *maleducata*, *cafone*, ecc.
Sessualità: *zoccola*, *paraculo*, *baldracca*, *puttane*, *puttana*, *puttaniere*, *troia*, *paraculi*, *zoccola*, *mignotte*, ecc.
Appartenenza politica: *buonisti*, *pidioti*, *zecche*, *comunista*, *fascisti*, *sinistroidi*, *fascista*, *compagni*, *sinistri*, *piddini*, ecc.
Metafore animali: *bestie*, *porci*, *pecoroni*, *porco*, *bestia*, *vermi*, *maiali*, *pecora*, *porca*, *maiale*, ecc.
Pulizia: *schifosi*, *schifoso*, *vomito*, *sporchi*, *schifosa*, *sporco*, *sporca*, *vomitevole*, *luridi*, *squallida*, ecc.

La lista contiene sostantivi e aggettivi, anche alterati per mezzo di suffissi; solo al fine di circoscrivere gli esempi testuali, sono stati esclusi sostantivi che indicano una qualità o un concetto astratto, ad esempio *ignoranza* o *cialtroneria*, abbiamo privilegiato forme che più chiaramente possono indicare un'offesa a un individuo.

L'insulto può manifestarsi in molte forme, spesso indirette, e non semplicemente attraverso un dato vocabolo, ma in sintagmi più complessi, circonlocuzioni, eufemismi o litoti. Infine, non è superfluo ricordare come qualsiasi parola può avere un suo potenziale offensivo all'interno di uno specifico contesto discorsivo; viceversa, è ben noto che l'insulto ricopre sovente anche una funzione amicale e di solidarietà (Brown & Levinson, 1987), per cui anche il termine più ingiurioso può perdere la sua carica offensiva. Non è quindi possibile individuare un insulto partendo solo da un criterio lessicale; è indispensabile piuttosto osservare gli scambi nella loro interezza. Per selezionare i campioni ci siamo rifatti ai criteri pragmatico-funzionali individuati da Alfonzetti (2009, pp. 71-ss): *predicazione*, *atteggiamento*, *intenzione*, *compresenza*, *interpretazione*. Considereremo, quindi, insulti quegli scambi in cui un emittente utilizza un vocabolo ingiurioso con l'intento di manifestare un giudizio negativo su un destinatario; in virtù di tale azione l'emittente riceve una risposta dal suo interlocutore (o da altri utenti), che manifesta così la propria presenza nel contesto comunicativo e consente l'interpretazione dell'atto linguistico come insultante.

A partire dalla lista di frequenze sono state esaminate le linee di concordanza dei vocaboli (selezionati per frequenza o per tipicità) e abbiamo individuato delle possibili interazioni conflittuali tra gli utenti. Partendo da questi primi dati testuali è stato possibile rintracciare nel corpus i commenti e ritrovare, quindi, le interazioni originali su Facebook attraverso la ricostruzione degli url dei singoli commenti.

Non essendo possibile riprodurre integralmente alcuni scambi, laddove necessario, cercheremo di dare una breve sintesi del contesto per orientarsi meglio nell'interpretazione dell'interazione tra gli utenti.

3. Analisi

È indubbio, scorrendo collocazioni e linee di concordanza, che molte delle occorrenze di epiteti ingiuriosi nei commenti sono rivolte agli autori dei post o ai soggetti chiamati in causa in essi (politici, giornalisti, ecc.). La comunicazione dei politici italiani, anche online, fa ampio uso di rimandi polemici ai propri avversari (Orrù, 2013) di cui vengono riproposte e criticate affermazioni o idee programmatiche e su cui i sostenitori sono chiamati a esprimersi. A ciò si può ricondurre l'altissima frequenza nei commenti di vocaboli relativi alla moralità: *delinquenti* (20.229), *buffone* (17.468), *bastardi* (10.866), *pagliaccio* (10.597), *buffoni* (9.882), *pagliacci* (9.510), *cialtroni* (7.155), *ipocriti* (6.056). Sono improperi tendenzialmente rivolti ai membri dei partiti politici opposti al proprio o ai loro elettori considerati come gruppo coeso. Ciò accade in special modo nelle pagine di Matteo Salvini e di Luigi Di Maio, impegnati nei primi mesi del 2018 nella campagna elettorale per le elezioni politiche partendo dal ruolo dell'opposizione.

(1) Berlusconi **ladro schifoso** (DM 11/02).[11]
(2) **BUFFONE** [rivolto a Matteo Salvini] (SV 31/01).
(3) Ma ancora parli 😂😂😂😂**pagliaccio** [rivolto a Matteo Renzi] (RN 15/06).
(4) Porro lei è un **porco** (DM 01/10).
(5) Che **stronza** questa qua [rivolto alla giornalista Mirta Merlino] (SV 29/11).
(6) FLORIS CHE **MERDAIOLO** CHE SEI (DM 30/01).
(7) Ma **zoccola** che non sei altro [rivolto alla giornalista Lilli Gruber] (DM 07/12).

Gli esempi illustrano sinteticamente molte caratteristiche prototipiche della forma linguistica degli insulti e della sua intensificazione: occorrono spesso in apostrofe (anche rafforzati da un aggettivo) come in (1) o assumono valore olofrastico riassumendo un'intera proposizione (2) oppure accompagnano enunciati che fanno parte di altri atti linguistici (3); si presentano in frasi dichiarative (4); possono essere amplificati mediante alterazione (6); sono all'interno di costruzioni marcate (5-7); sono corredati di elementi paralinguistici, in questo caso emoji, gif, immagini (3).

Il nostro obiettivo è però quello di analizzare non già le parole offensive più frequenti in termini assoluti, quanto piuttosto (alcune tra) quelle più ricorrenti nelle interazioni tra gli utenti. Dai nostri riscontri, le categorie più rilevanti in

11. Tutti gli esempi e le citazioni estratti dal corpus vengono riportati nella loro veste originaria, senza alcun intervento di correzione. Tra parentesi quadre inseriremo notazioni utili a inquadrare il contesto, ove necessario; tra parentesi tonde indicheremo i riferimenti al subcorpus (DM = Di Maio; RN = Renzi; SV = Salvini) e alla data di pubblicazione del commento. Il grassetto è usato per mettere in evidenza le forme analizzate.

tal senso sembrano essere l'aspetto fisico, l'intelletto (e per iperbole l'handicap mentale), la cultura e l'educazione, l'appartenenza politica.

Tra gli insulti relativi all'aspetto *brutta* (8.488) e *brutto* (5.944) sono le forme in apparenza più diffuse. Il dato è influenzato dalla presenza di collocazioni molto comuni (*brutta bestia*, *brutta figura*) e per qualificare sostantivi (*brutto momento*, *brutto esempio*), ma possono anche servire ad amplificare altri insulti. La gamma è nutrita, perciò riportiamo solo alcune forme: *stronza* (241), *strega* (108), *schifosa* (80), *befana* (70), *cattiva* (63), *zoccola* (43), *zecca* (44), *scema* (43), *cretina* (36), *antipatica* (30), *bastarda* (28), *vacca* (27). Del tutto analoga è la lista delle collocazioni al maschile: *cattivo* (126), *schifoso* (58), *maiale* (18), *razzista* (37), *parassita* (20), *verme* (15), *infame* (18), *ladro* (20), *porco* (15), *maldetto* (14).

(8) VD: @GM ma cuccia a **brutta demente** ignorante (DM 20/03).
(9) TS: Villano. E adesso che ho anche controllato il suo profilo, **brutto razzista** leghista ignorante villico buffone (DM 27/07).
(10) LR: **Brutto cafone**, prima di parlare dei nostri amici fatti uno sciacquo con la candeggina e sciacquati la faccia così ti svegli **brutto addormentato** fra gli spread del tuo cervello pidiota (DM 20/09).

Vediamo un esempio in cui *brutta* viene usato come insulto rivolto a una persona. TC e AS rispondono al commento di un altro utente a un post di Salvini sul tema dell'immigrazione. AS argomenta in favore del diritto dei migranti a scappare da guerre e povertà; TC sostiene invece che gli stranieri arrivino in Italia per delinquere e commettere violenze sessuali e chiede provocatoriamente ad AS "se stuprano tua sorella sarai soddisfatto?".

(11)
AS: @TC[12] **a mezzo trans** primo non ho offeso nessuno e secondo pe **quanto sei brutta** dovrwsti ringrazia se te stuprano a te cosi na mezza scopata te la fai. Io non ho messo in mezzo ne sorelle ne altro quindi attenta a come parli **trans mancato**..il Pd votalo te e i teogloditi come te
TC: @AS **cafone ricoverati** c'è un posto libero ti aspettano..ahahaha (SV 18/02).

Nella reazione di (11) possiamo osservare alcuni mezzi di intensificazione dell'insulto. Oltre all'uso di elementi locali (si evince facilmente la provenienza romana di AS, *pe* invece di 'per', l'apocope dell'infinito *ringrazia*, *te* per 'ti', l'articolo indeterminativo *na*), si notano ridondanze pronominali e marcatezza dei costrutti ("se te stuprano a te…" e la successiva dislocazione) e la presenza di interiezioni (la *a* iniziale sta per 'ah'). Dal punto di vista semantico l'offesa fisica qui è ulteriormente amplificata dall'equiparazione della destinataria a un transessuale (*mezzo trans*, *trans mancato*), ritenuta priva quindi di connotati pienamente femminili. La risposta di AS avviene attraverso un contro-insulto

12. Nei *tag* di Facebook il simbolo della chiocciola non compare, nonostante ciò lo inseriamo prima di una sigla per renderne evidente al lettore la presenza. Abbiamo assegnato delle sigle casuali a ogni utente al solo fine di tutelarne la privacy.

(*cafone*) e mira a mettere in dubbio le capacità mentali del suo interlocutore (*ricoverati*). La risata viene spesso inserita a fine commento dagli utenti per rafforzare l'effetto del proprio enunciato.

Per far riferimento alla bruttezza si usano piuttosto epiteti come *cesso/a*, *cozza*, *racchia*: "@MR cessa vecchia rimbambita" (DM 12/02); "Parli tu che sei un cesso e anche se sei un cesso non ti cagherei in bocca" (RN 27/05); "@ VB noi siamo zecche tu sei na cozza porta rispetto a persone che non conosci" (SV 28/09). Forme tradizionalmente utilizzate per offendere come *grasso/a*, *gobbo*, *orbo* invece non compaiono in scambi tra gli utenti, ma sono rivolte a politici, giornalisti, ecc. oppure fanno parte di espressioni idiomatiche.

Vediamo di seguito un esempio più ampio di interazione. FR ha mantenuto un atteggiamento conflittuale con vari utenti, in (12) si può osservare solo la fase conclusiva di una lunga serie di commenti.

(12)
PM: @FR allora sei una vergogna per i calabresi puoi lavorare solo con i morti perché i vivi provano vergogna per un **cafone** come te
FR: Suca nculuachitemuartu @PM si ma ciota fatte na bella c.....a ca e miagliu con un palo nel culo
PM: Sei un **cesso** ...l unico lavoro che potevi fare..il becchino
FR: Suca si **talmente brutta e schifosa** vai a battere (SV 03/03).

Per attaccarlo, PM rimanda non solo alla provenienza, ma anche alla professione (necroforo) e all'educazione (*cafone*) del suo interlocutore. PM in tal senso si avvale abilmente del cotesto: FR, infatti, si è servito a più riprese del suo lavoro come strumento dialettico per irritare gli altri utenti. Lo stesso messaggio viene reiterato, subito dopo, lasciando intuire l'associazione tra il carattere dell'uomo e le accezioni negative assegnate al suo mestiere. Anche la punteggiatura ha qui una funzione a cavallo tra il testuale e il pragmatico (Salvatore, 2019): i puntini di sospensione, da una parte, segmentano l'enunciato e ne mettono in evidenza le varie parti; dall'altra, creano dei buchi da riempire in cui si possono concentrare degli impliciti comunicativi che fanno parte dell'insulto.

È da notare che nelle fasi precedenti dell'interazione FR discute unicamente in italiano con i propri interlocutori, muove in seguito verso l'alternanza di codice lingua-dialetto, per approdare al ricorso quasi integrale al calabrese con code mixing; com'è noto, la commutazione di codice può avere un ruolo di amplificazione dell'ingiuria (Alfonzetti, 2017). L'insulto fisico nel turno finale (amplificato sia modalmente sia dall'accumulo con un altro attributo) arriva come risposta all'epiteto *cesso*, che può avere in questo caso anche una connotazione morale: "sei un cesso di persona".

Come è lecito attendersi, vocaboli molto comuni come *idiota*, *imbecille*, *scemo*, *stupido*, *cretino* (e varianti morfologiche) sono ampiamente usati nelle conversazioni tra gli utenti.

Vediamo negli esempi seguenti alcune strategie di reazione. In (13) possiamo notare una delle più tipiche: il contro-insulto con una ripetizione dialogica, in questo caso seguito da un'aggiunta:

(13)
PB: È spiegato nel video **idiota**
FM: @PB **idiota sarai tu** e magari pure zoccola! E se vuoi che ti insulto ancora dimmelo ne ho a finché vuoi (SV 01/03).

Una variante molto sfruttata è la ripetizione parziale che chiama in causa un/una parente prossima del proprio interlocutore.

(14)
MG: Ecco un ' altro **imbecille** zecca rossa
LP: Un altro senza apostrofo
JB: @LP lei mi ha risparmiato tanti commenti esprimendo in un attimo tutta la levatura di cui questa "signora" farebbe espressione. **Che ignorante**.
JB: @MG **imbecille lo dirà a sua sorella**, cara la mia cafona.[,,,]
AM: **Anche x me sei imbecille**
Il guaio è che siete troppi
Il mondo è una babele (SV 26/08).

Da notare nello scambio come un terzo utente (AM) si associ alla catena di offese reciproche con un'ulteriore ripetizione dialogica; JB, invece, elabora il suo insulto ("Che ignorante") partendo dal commento di LP. Nell'interazione su Facebook l'insulto si sviluppa sovente anche in maniera condivisa attraverso la ripetizione, la riformulazione o l'ampliamento dell'offesa da parte di più utenti.

La risposta può essere formulata anche per antifrasi, come nell'estratto (15), in cui la terna di insulti ("così intelligente…") ha chiaramente un intento ironico ed eufemistico.

(15)
CS: […] azioni il cervello prima di dire le cose
AF: Visto che lei SIGNORA @CS è **così intelligente,così preparata e per niente maleducata** nei confronti di chi non la pensa come lei poteva avvertirlo lei forse sarebbe ancora vivo!azioni il cervello' lo dica ai suoi parenti (SV 27/12).

L'insulto politico non può che essere ben rappresentato nel corpus. Al di là dei classici *comunista* e *fascista*,[13] anche l'appartenenza politica viene sfruttata per enfatizzare le scarse capacità intellettive degli opposti elettorati. I sostenitori del Partito democratico sono *pidioti* (9.439), quelli del MoVimento 5 Stelle sono *grullini* (2.018), ma anche *pentedementi*, *pentagrulli*, *pentadeficienti*, *pentaidioti* e così via. Non ha invece attecchito il corrispettivo *leghioti* (occorre solo 14 volte).

13. I due lemmi più rappresentativi del conflitto retorico-politico sono assai presenti nel corpus: sono oltre 25mila le occorrenze del primo nelle sue varie forme, anche alterate, e oltre 13mila quelle del secondo. Per completezza, *grillino* compare 21.064 volte, a cui si aggiungono le 5.088 di *pentastellato*; *leghista* occorre in 14.291 casi. È frequente, inoltre, la metafora animale *zecca* e *zecche* 11.890 e 4.991.

Lo scambio riportato sotto è tratto dai commenti a una diretta streaming di Luigi Di Maio. In (16), l'utente PF attacca una delle commentatrici con il toscanismo *grulla*, scelto per l'assonanza con *grillo*.

(16)
RC: Io certamente non mi faccio prendere in giro gli altri facciano ciò che vogliono
PF: @RC ovvio che no!!! sei **GRULLA DALLA NASCITA**....

RC: **Può essere che lo sia**, ma te non sei da meno. Ridi pure sapessi quanto mi interessa ciò che pensi o dici. **Sarò pure stolta** ma posso sempre imparare, tu invece **sei un saccente convinto**. Augurissimi😂😂😂
PF: @RC certo che puoi imparare!!! il 4 marzo sarà istruttivo per il **POPOLO GRULLO**,

RC: Anche tu puoi imparare ad essere più intelligente ma dei.tuoi pseudo "consigli" non me ne frega nulla. Ma vota chi ti pare. Almeno il voto è ancora una cosa libera. Segui i.tuoi pseudo politici. Sei libero. **Però gentilmente io non ti conosco quindi grulla dillo alla tua, RAZZA**. Mo hai stancato davvero.

Nella prospettiva della (s)cortesia linguistica, vi è un chiaro attacco alla *quality face* (Culpeper, 2011)[14] del destinatario (che vuole essere riconosciuto come persona intelligente), ancor più forte poiché, come si evince da una battuta di RC, i due utenti sicuramente non si conoscono. Vi è quindi da parte di PF una chiara volontà di non rispettare i principi della cortesia.[15] RC, per converso, pur ribattendo, adotta strategie più mitigate che partendo dall'umiltà apparente ("Può essere che lo sia", "sarò pure stolta") rovesciano invece l'offesa sull'interlocutore per opposizione: all'essere definita 'tonta', l'utente replica con *saccente*. RC fa poi una richiesta esplicita, ma in parte attenuata nella modalità (*gentilmente*), di modificare il registro della conversazione.

RC: Poi sei così scurrile volgare da far rabbrividire. Vergognati.
PF: @RC mi adeguo al linguaggio delle **PENTAMERDE** ai fini di una PERFETTA COMPRENSIONE, eppoi nn fare la sprovveduta quando cominciò PEPPE l' HONESTISSIMO la stagione del VAFFAMCULOOO😂😂😂
RC: Ok sei realizzato mi fa piacere, buon divertimento. 😂😂😂
PF: Finalmente dici una cosa intelligente!!! Il solo motivo per cui scrivo qui è per farmi tutte risate gratis: siete tanti e troppo GRULLI per capire che si tratta di una TRUFFA […]

14. L'autore si rifà al framework di analisi sviluppato da Spencer-Oatey (2002); il classico concetto di *faccia* (introdotto a partire da Goffman, 1967) viene interpretato come composto da due diversi aspetti collegati tra loro: *quality face* e *social identity face*: la prima riflette il desiderio delle persone di essere valutate positivamente per le proprie qualità individuali; la seconda concerne invece l'aspettativa di vedere riconosciuto il proprio ruolo sociale.
15. Nello specifico, infrange la massima di approvazione, che richiederebbe di minimizzare l'espressione del disprezzo verso l'altro (Leech, 1983, p. 135).

RC: **Si dai vero siamo tutti stupidi.** 😂😒

PF.

RC. (DM 26/02).

Anche in questi turni si nota come la reazione all'ingiuria tenda a diventare enfatica: PF viene definito *scurrile* e *volgare*, perciò estremizza ancora di più l'insulto politico con un riferimento scatologico: *PENTAMERDE*. Il maiuscolo in questo caso non vuole indicare un tono di voce alto, come generalmente accade nella CMC, quanto piuttosto la messa in rilievo di un concetto.

Dal punto di vista dell'interazione, in quasi ogni turno RC mostra la volontà di chiudere la conversazione: *augurissimi*, è un auspicio chiaramente ironico; anche il successivo "ok […] buon divertimento" è una risposta dal basso contenuto informativo che ha l'unico scopo di chiudere il canale con un saluto; così come il turno seguente dove RC accetta apparentemente l'offesa "Si dai vero siamo tutti stupidi", ma le emoji chiariscono il vero valore della proposizione attraverso una risata e un ghigno, mimando efficacemente i tratti paralinguistici dell'oralità. PF comprende infine l'intenzione di RC e lo scambio comunicativo si chiude con due gif: PF, precedentemente più verboso, riduce il messaggio a un "ok", mentre RC risponde con un'immagine di incredulità.

L'abbondanza di occorrenze di *ignorante* (16.486) mostra un deciso slittamento del confronto politico dal versante ideologico a quello culturale. L'elettore di un opposto schieramento non è una persona con ideali e valori differenti ai propri, è piuttosto qualcuno incapace di comprendere dati elementari della realtà sociale e pertanto facilmente manipolabile dalla propaganda politica:

(17)
FB: Fino ad adesso che abbiamo avuto dai vecchi governi??.. Votiamo 5stelle, sono l'unica speranza di equilibrare la ricchezza...
CC: Perche la destra la sinistra. Berlusca e altri cosa anno fatto.....ancora ce gente ignorante in Italia....
GP: @FB pultroppo ce ancora molta gente ignorante in italia scusami (DM 10/01).

Ignorante è la quarta forma più utilizzata (dopo *coglioni*, *delinquenti*, *buffone*) e la prima nel confronto tra gli utenti. Si presenta spesso in una catena di insulti; le sue collocazioni più salienti sono infatti: *capra*, *arrogante*, *incapace*, *presuntuoso*, *razzista*, *maleducato*, *cafone* ecc.

(18)
MF: Taccia lei ignorante patentata!
CC: @MF **ignorante patentato** sarà lei..e anche **maleducato** e **cafone** !!! (RN 27/05).

Alfonzetti[16] ha definito "di invulnerabilità" reazioni quali "ignorare, ridere, tacere" (2017, p. 119), mediante le quali il destinatario dell'insulto può causare il fallimento dell'atto linguistico, come accade in (19).

(19)
MG: @MJA sei l'incarnazione della **deficienza**
MJA: @MG Ahahahahahahahahahhahah (RN 17/03).

In assenza di un contatto visivo e della condivisione dello spazio fisico, per far percepire una reazione di indifferenza gli utenti possono adottare espedienti grafici: MB in (20) impiega un adesivo che indica una faccia tra il perplesso e lo stizzito, ma non formula una risposta diretta.

(20)
OS: incredibile come l'elettorato di salvini che pretende prima gli italiani sia **analfabeta** e **ignorante** più di un "clandestino"
LM: @OS **analfabeta** e **ignorante** sarà lei!

MB: (SV 01/03).

Una versione più elaborata dello stesso insulto è il sintagma *analfabeta funzionale*, diventato negli ultimi anni un cliché del dibattito politico su Facebook: "@G ecco il povero analfabeta funzionale che non ha capito nulla dell'argomento, stimo un QI intorno alla cinquantina" (RN 21/01).

In alcuni post di Matteo Renzi sull'argomento delle vaccinazioni obbligatorie se ne riscontrano diverse occorrenze.

(21)
EFR: Ma invece di contestare Renzi, avete letto cosa ha scritto Travaglio e cosa ha risposto Burioni!? NO: perché **il 42% di noi italiani è un analfabeta funzionale** ed ecco i risultati...
DR: **Se tu non fossi analfabeta funzionale**, avresti capito che Travaglio non ha scritto nulla, ha detto queste cose in TV, ospite della Gruber. Ma credo che tu non capisca ciò che leggi (RN 21/01).

In (22) la risposta è ancora votata all'ironia e al rovesciamento antifrastico, ancor più efficace grazie al tono scherzosamente formale dell'allocutivo e dalla formula di chiusura:

(22)
EDS: Vogliono consenso, e **in Italia la maggioranza è composta da analfabeti funzionali**. Non si fanno scrupoli a passare sui cadaveri delle persone che tuttora muoiono perché non vaccinate
MA: Buongiorno. **Sono un analfabeta funzionale**, lei che è un genio spaziale mi può aiutare a migliorare? Attendo sue! (RN 15/01).

Un'altra categoria significativa è quella della malattia mentale, che abbiamo considerato come un'iperbole delle offese sull'intelletto, anche se dal punto di vista semantico riguarda più propriamente l'area delle disabilità. Si tratta

16. Che riprende Vangelisti e Crumley (1998).

di epiteti meno frequenti, ma dal forte potenziale offensivo, come *demente* (4.174), *pazzal/o* (3.806), *mattal/o* (1.896), *mentecattal/o* (1.207), *ritardatal/o* (925), *cerebroleso* (223): "@RS sei una demente pidocchia" (DM 12/02), "@ DC Sei un povero demente" (RN 30/07); "Devi essere un po ritardato se non ti entra che noi di Alleanze non ne facciamo SVEGLIATI !!!" (DM 12/05), "@AB solo un mentecatto poteva fare questo commento. Purtroppo contenuti Zero" (RN 21/10).

Lo spazio comunicativo dei commenti su Facebook è generalmente percepito come un luogo di discussione informale; oltre a un controllo sulla forma molto blando, lo scambio avviene sovente in simmetria mediante il *tu* reciproco tra gli utenti. Tuttavia, non sono rari i casi in cui gli interlocutori impiegano il *lei*,[17] come si osserva nell'esempio seguente

> (23)
> GN: @GDS conosco un **cerebroleso** che parla come **lei**
> GDS: @GN scommetto che é uno ludopatico come **Lei**. NON LO SCRIVO COME ILLAZIONE MA COME FATTO (ISEXONDO lenformazioni di FACEBOOK Lei é AL 71 livello della Sega Piramid game... Continui così e perderà pure la vista (RN 18/05).

L'uso del *lei* è messo ancor più in risalto nel secondo turno dello scambio dalla grafia maiuscola. Si crea così una certa dissonanza tra il contenuto offensivo della proposizione e l'aderenza a una formalità testuale di facciata, soprattutto se si osserva il controllo ortografico decisamente più trascurato nel resto del messaggio. Sono oltre 10mila su 24.512 le occorrenze di tale grafia non all'inizio di una frase o dopo un punto fermo. Anche al netto di digitazioni involontarie, scorrendo le linee di concordanza non vi sono dubbi si tratti della forma di cortesia, largamente usata per rivolgersi ai leader o ad altri esponenti politici. Il commento Facebook può assumere quindi una valenza formale nel rivolgersi a persone considerate superiori per importanza sociale.

Lo scambio in (24) mostra, invece, come la disabilità sia un campo estremamente sensibile. In un commento rivolto a Luigi Di Maio, un utente racconta la storia della propria madre, 83enne e affetta da morbo di Parkinson, che decide di votare per il MoVimento 5 Stelle.

> (24)
> MF: **Si vede che è malata allora. Cervello in vacca.**
> PB: @MF con questa risposta....**sei solo la feccia della società**... Non mi interessa chi voterai e chi cavolo sei...ma sulle malattie non si scherza....**cretino che non sei altro!**
> NA: @MFV IL **tuo cervello e nel C@@@@ trollammrd** come TE permetti? **capra** 👺

17. È un tratto evolutivo dell'italiano in rete notato recentemente anche da Gheno (2018, p. 89): "Non è più considerata una stranezza darsi del *lei* tra sconosciuti sui social, o meglio: gli utenti, ormai, sono così tanti che non si sentono più connessi semplicemente perché condividono l'uso della rete".

MF: Bè l'ha detto lui che non c'è più con il cervello mica io. Che voti sto qui è solo una ulteriore dimostrazione.
RS: Vedi @MF quella terribile malattia lascia momenti di lucidità e di raziocinio ai quali alcuni che si dicono sani non si avvicinano nemmeno. **Chi vuole intendere..**
MF: @RS e si vede che era nel momento poco lucido.

La prima risposta, pur riferendosi a una persona non presente nel contesto di interazione, sembra essere un insulto indiretto e generalizzato all'elettorato "grillino", stabilendo l'associazione tra il voto al MoVimento e la malattia mentale. L'infrazione del tabù, ovvero l'offesa a un disabile, viene sanzionata dalla comunità con un ventaglio di reazioni. PB adotta una forma di insulto intensificato piuttosto comune (Alfonzetti, 2017, p. 98), che ha la funzione di descrivere un individuo come intrinsecamente legato ad alcune qualità negative, qui grazie all'avverbio nel primo caso ("sei solo la feccia della società") e alla marcatezza del costrutto nel secondo ("cretino che non sei altro"). Una forma di turpiloquio creativo è invece contenuta nel commento di RS: *trollammrd* frutto della composizione di *troll* ('provocatore sul web') e *merda* e ricalcato sull'ingiuria dialettale napoletana *omm 'e merda*. Curiosa appare allora l'autocensura attraverso la @ di un vocabolo non meno volgare (*cesso*). L'utente conclude con una tra le metafore animali più ricorrenti *capra* (ricorre nel corpus 5.067 volte, sta per 'ignorante, stupido'). RS opta una più elaborata strategia indiretta e allusiva per rovesciare l'offesa sull'interlocutore. Lo scambio di insulti procede poi con ulteriori mosse in cui MF conferma un atteggiamento chiaramente provocatorio.

Infine, come visto in precedenza, uno degli strumenti tipici della CMC e dei social network è la multimedialità e la possibilità di integrare la scrittura con il codice iconico attraverso emoticon, emoji, gif e immagini. Tutti questi elementi possono essere sfruttati per veicolare insulti o integrare quelli espressi verbalmente. Vediamo di seguito due esempi di uso delle emoji: nel primo caso, servono a completare il messaggio per intensificarne l'espressività e si sostituiscono alla gestualità dell'interazione faccia-a-faccia; nel secondo l'insulto (*gallina*) è veicolato, invece, unicamente attraverso il codice iconico.

(25) CT: @PS ma vai a cagare fai il leone dietro la tastiera e offendi le donne 6 omme è mmerd 🚽🚽🚽🖕🖕🖕💩💩💩💩 (DM 16/04).
(26) GG: @AM 🐔🐔🐔🐔🐔 (DM 16/04).

Conclusioni

Le piattaforme sociali sono uno spazio pubblico di interazione dove la facilità di accesso al canale e l'effetto di disinibizione creato dalla non compresenza degli interlocutori possono creare le condizioni per un conflitto verbale. Le pagine politiche offrono un territorio di indagine privilegiato a questo scopo.

Nonostante sia impossibile una lettura integrale di un corpus così vasto e considerando che l'insulto può assumere una varietà di forme che trova l'unico

limite nella creatività personale, ci sembra di poter affermare che la maggior parte degli insulti nei commenti sia rivolta al politico autore del post, alla classe politica in generale o ad altri personaggi della vita pubblica. Le interazioni conflittuali tra gli utenti sono comunque certamente numerose. Dai nostri riscontri sembrano essere privilegiate alcune aree semantiche: aspetto fisico, intelletto e malattia mentale, cultura ed educazione, appartenenza politica.

Le reazioni sono generalmente di risposta attiva mediante contro-insulti, che sfruttano ripetizioni dialogiche e possono coinvolgere gli utenti in maniera partecipata, o repliche ironiche. Considerando la mancata compresenza tra gli interlocutori, è assai arduo registrare, invece, reazioni di invulnerabilità, come l'ignorare il mittente dell'insulto, ma rimangono aperte altre possibilità (ridere, mostrare indifferenza) al destinatario di far fallire l'atto linguistico e mostrare di non aver subito l'offesa. Le potenzialità del mezzo sono sfruttate a pieno per l'atto linguistico in esame con l'utilizzo di elementi grafici peculiari (gif, emoji, adesivi) a sostituzione dei tratti paralinguistici o come ulteriore corredo creativo sia per le reazioni sia per gli insulti di per sé, per motivi di spazio non è stato possibile approfondire questo aspetto.

Bibliografia

Alfonzetti, G. (2009). Gli insulti: alcuni criteri di categorizzazione. In S. C. Trovato (Ed.), *Studi linguistici in memoria di Giovanni Tropea* (pp. 67-78). Alessandria: Edizioni dell'Orso.

Alfonzetti, G. (2017). *Questioni di (s)cortesia: Complimenti e insulti.* Avellino: Edizioni Sinestesia.

Allan, K., & Burridge, K. (2006). *Forbidden Words: Taboo and the Censoring of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bazzanella, C. (2005). Tratti prototipici del parlato e nuove tecnologie. In E. Burr (Ed.), *Tradizione ed innovazione. Il parlato: teoria – corpora – linguistica dei corpora: Atti del VI Convegno SILFI (Duisburg, 28 giugno – 2 luglio 2000)* (pp. 427-441). Firenze: Franco Cesati.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics, 25* (3), 349-367. doi https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00014-3

Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.

De Mauro, T. (2017, 27 settembre). Le parole per ferire. *Internazionale*. Disponibile su https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/09/27/razzismo-parole-ferire.

Fiorentino, G. (2011). Scrittura liquida e grammatica essenziale. In U. Cardinale (Ed.), *A scuola d'italiano a 150 anni dall'Unità* (pp. 219-241). Bologna: il Mulino.

Fiorentino, G. (2018). In principio era il dialogo. Verso uno stile dialogico-promozionale nel web. In F. Rossi & G. Patota (Edd.), *L'italiano e la rete, le reti per l'italiano* (pp. 64-78). Firenze: GoWare/Accademia della Crusca.

Gheno, V. (2018). Come ci si comporta e come si "parla" in rete. In F. Rossi & G. Patota (Edd.), *L'italiano e la rete, le reti per l'italiano* (pp. 79-99). Firenze: GoWare/Accademia della Crusca.

Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Pantheon.

Grice, P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics: Vol. 3. Speech Acts* (pp. 41-58). New York: Academic Press.

Herring, S.C. (2011). Computer-mediated conversation: Introduction and overview. *Language@Internet, 8*. Disponibile su http://www.languageatinternet.org/articles/2011/Herring.

Jucker, A. H., & Taavitsainen, I. (2000). Diachronic speech act analysis. Insults from flyting to flaming. *Journal of Historical Pragmatics, 1* (1), 67-95. doi: https://doi.org/10.1075/jhp.1.1.07juc

Kienpointner, M. (1997). Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances. *Functions of Language, 4* (2), 251-287. doi: https://doi.org/10.1075/fol.4.2.05kie

Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London, New York: Longman Group Ltd.

Mills, S. (2011). Discursive approaches to politeness and impoliteness. In Linguistic Politeness Research Group (Ed.), *Discursive approaches to politeness* (pp. 19-56). Berlin: de Gruyter Mouton.

Orrù, P. (2013). Il partito dell'amore e il partito dell'odio: analisi linguistica del conflitto politico nell'Italia della Seconda Repubblica. *Letterature Straniere &. Quaderni della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università degli Studi di Cagliari, 14*, pp. 233-262.

Pistolesi, E. (2014). Scritture digitali. In G. Antonelli, M. Motolese & L. Tomasin (Edd.), *Storia dell'italiano scritto* (Vol. 3, pp. 349-375). Roma: Carocci.

Prada, M. (2015). *L'italiano in rete. Usi e generi della comunicazione mediata tecnicamente*. Milano: Franco Angeli.

Rieder, B. (2013). Studying Facebook via data extraction: the Netvizz application. *WebSci 13: Proceedings of the 5th Annual ACM Web Science Conference*. New York: ACM, pp. 346-355.

Salvatore, E. (2019). La nuova vita della punteggiatura sui social: da strumento sintattico a strumento comunicativo. In A. Ferrari, L. Lala, F. Pecorari & R. Stojmenova Weber (Edd.), *Punteggiatura, sintassi, testualità nella varietà dei testi contemporanei* (pp. 181-191). Firenze: Franco Cesati.

Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics, 34* (5), 529-545. doi: https://doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00039-X

Spina, S. (2016). Le conversazioni scritte dei social media: un'analisi multidimensionale. In F. Bianchi & P. Leone (Edd.), *Linguaggio e apprendimento linguistico: Metodi e strumenti tecnologici* (pp. 83-102). Milano: Officinaventuno.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. In *CyberPsychology & Behavior, 7*, 321-326. doi: https://doi.org/10.1089/1094931041291295

Vangelisti, A. L., & Crumley, L. R. (1998). Reactions to messages that hurt: the influence of relational contexts. *Communication Monographs, 65*, 173-196. doi: https://doi.org/10.1080/03637759809376447

Zappavigna, M. (2018). *Searchable Talk: Hashtags and Social Media Metadiscourse*. London: Bloomsbury.